

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード ( 参考 )
G 0 6 F 17/60	2 3 4	G 0 6 F 17/60	2 3 4 M
	2 2 0		2 2 0
	2 4 4		2 4 4
	3 0 2		3 0 2 E
	3 2 4		3 2 4
審査請求 未請求 請求項の数 7 O L ( 全 16 頁 ) 最終頁に続く			

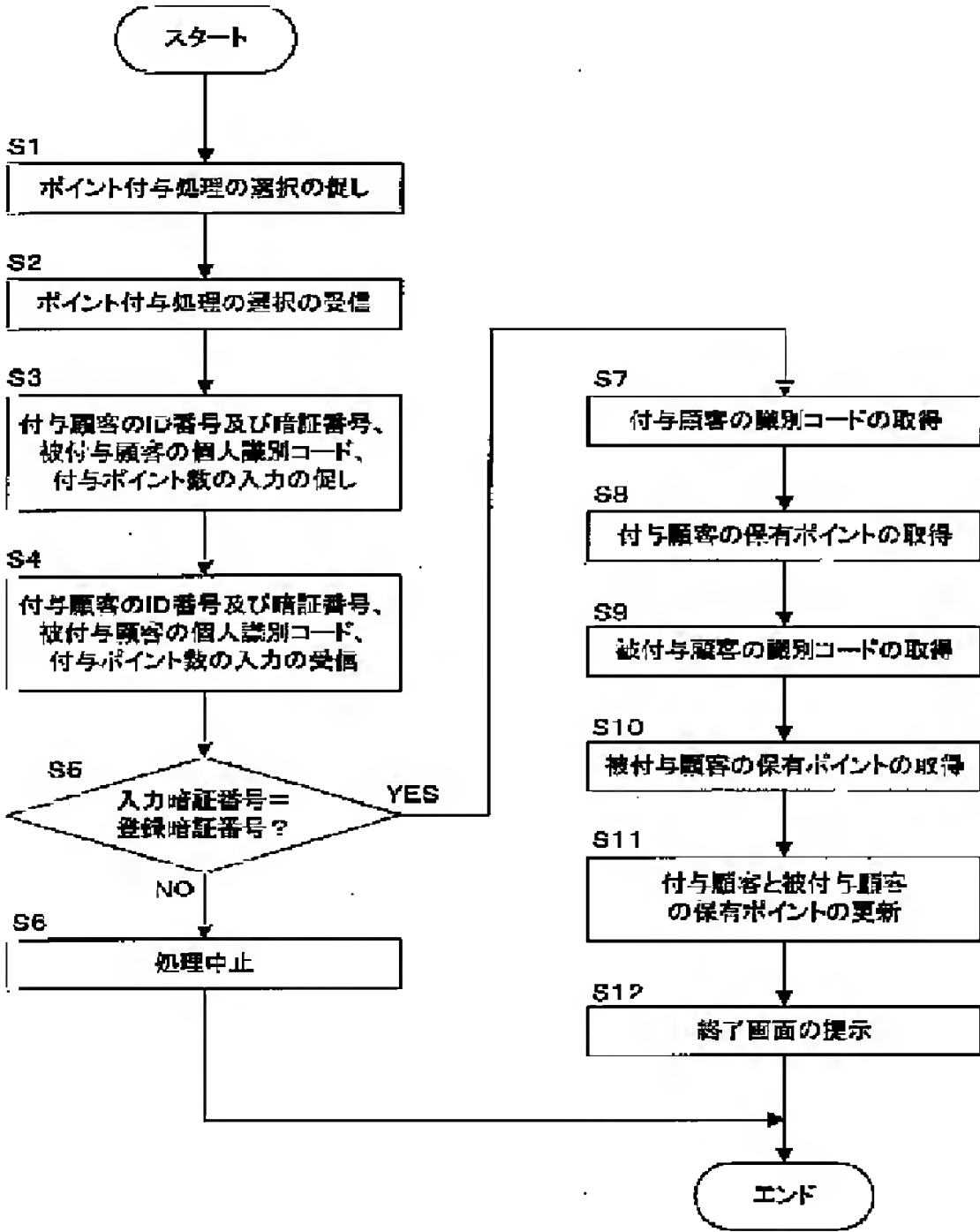
(21) 出願番号	特願2001－120885 ( P2001－120885 )	(71) 出願人 501049650 元井 成幸 東京都墨田区立川 4－15－7
(22) 出願日	平成13年 4 月19日 ( 2001. 4. 19 )	(72) 発明者 元井 成幸 東京都墨田区立川 4－15－7

(54) 【発明の名称】 ポイント情報処理装置

(57) 【要約】

【課題】 ポイントの無駄を極力防止して有効利用を図り、顧客満足度を向上して顧客の囲い込みを図ることを可能にするポイント情報処理装置を提供する。

【解決手段】 金融機関等が顧客の所定取引に応じて顧客にポイントを付与し、ポイント数に応じて顧客に特典を与えるサービスの実行に用いるコンピュータによるポイント情報処理装置で、ポイントを付与する付与顧客の識別情報及びポイントを付与される被付与顧客の識別情報及び付与顧客が被付与顧客に付与する付与ポイントを特定可能な入力を認識し、付与顧客の保有ポイント及び被付与顧客の保有ポイントを認識し、付与顧客の保有ポイントを付与ポイント分減少した保有ポイントに更新すると共に、被付与顧客の保有ポイントを付与ポイント分増加した保有ポイントに更新する手段とを有するポイント情報処理装置。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、ポイントを付与する付与顧客の識別情報及びポイントを付与される被付与顧客の識別情報及び該付与顧客が該被付与顧客に付与する付与ポイントを特定可能な入力を認識し、記憶された該付与顧客の保有ポイント及び該被付与顧客の保有ポイントを認識し、該付与顧客の保有ポイントを該付与ポイント分減少した保有ポイントに更新すると共に、該被付与顧客の保有ポイントを該付与ポイント分増加した保有ポイントに更新する手段とを有することを特徴とするポイント情報処理装置。

【請求項2】 所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、ポイントを付与する付与顧客の識別情報及びポイントを付与される被付与顧客の識別情報及びポイントを付与した後の該付与顧客の保有ポイント及び該付与顧客が付与したポイントと適合するポイントを付与された後の該被付与顧客の保有ポイントを特定可能な入力を認識し、記憶された該付与顧客の保有ポイント及び該被付与顧客の保有ポイントを認識し、該付与顧客の保有ポイントを該ポイント付与後の保有ポイントに更新すると共に、該被付与顧客の保有ポイントを該ポイント付与後の保有ポイントに更新する手段とを有することを特徴とするポイント情報処理装置。

【請求項3】 顧客のグループ情報を記憶する手段を有し、同一のグループ情報を有する前記付与顧客と前記被付与顧客との間でのみポイント付与が可能であることを特徴とする請求項1又は2記載のポイント情報処理装置。

【請求項4】 同一のグループ情報を有するグループの顧客人数に対応して設定された設定ポイントを記憶する手段と、該グループの顧客人数を認識して該顧客人数に

対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該グループに属する各顧客の保有ポイント若しくは該グループ内で設定されている代表顧客の保有ポイントに付与する手段とを有することを特徴とする請求項3記載のポイント情報処理装置。

【請求項5】 コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のポイント照会処理の要求に応じて、該顧客及び該顧客と同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを認識し、該同一のグループ情報を有する全顧客の保有ポイントを合計して該グループの合計ポイントを取得し、該グループの各顧客の保有ポイント及び該グループの合計ポイントを該端末により提示する手段を有することを特徴とする請求項3又は4記載のポイント情報処理装置。

【請求項6】 コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のポイント付与処理の要求に応じて、該顧客及び該顧客と同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを認識し、該同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを該端末により提示して、提示保有ポイントの加減算による顧客相互間のポイント付与を促し、ポイント付与後の顧客の提示保有ポイントを該端末から取り込んで該顧客の保有ポイントを更新する手段を有することを特徴とする請求項3、4又は5記載のポイント情報処理装置。

【請求項7】 コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のグループ更新処理の要求に応じて、該顧客と同一のグループ情報を有する顧客の識別情報を、顧客のグループ情報と識別情報を記憶する手段から認識し、該端末若しくは該端末で書き込み可能な記録媒体へ記録可能に該識別情報を該端末へ伝送することを特徴とする請求項3、4、5又は6記載のポイント情報処理装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、主として銀行等の金融機関が顧客の所定取引に応じて顧客にポイントを付与し、ポイント数に応じて顧客に特典を与えるサービスの実行に用いるコンピュータによるポイント情報処理装置に関する。

【0002】

【従来の技術】従来、銀行や信用金庫などの金融機関は公的規制によって一律なサービスを提供する傾向にあったが、近年に於ける金融自由化の促進に伴い金融機関は様々なサービスを提供してきている。かようなサービスの一つとして、給与自動受取、公共料金自動支払、カードローン、定期預金やその残高などの各種取引に応じて各種取引毎に設定された所定のポイント数を顧客に付与して一ヶ月間に付与したポイント数を合計すると共に、例えば金利優遇や振込手数料の無料にするなど複数の特典からなるステージをポイント数に応じて段階的に設定

し、顧客の獲得した合計ポイント数に対応するステージの特典を所定の一ヶ月間に亘って提供するポイント付与によるサービスがある。

【0003】そして、前記ポイント付与によるサービスに関連する発明又は考案として、実用新案登録第3024255号には、金融商品についての評価を行って顧客に不公平感無く適切なポイントを付与し、ポイントの付与を迅速且つ間違いなく処理する電子機器によるポイント付与装置が開示されている。前記ポイント付与装置は、1ヶ月間に於ける毎日の同一名義人の流動性預金口座の残高と、定期性預金と貸付金の額に応じた数値データをトータルし、その総数値データに対して一日当たりの数値データをCPUにより計算し、CPUはその算出された数値データの数値に応じてポイントを付与し、そのデータを保存し出力するように構成したものである。

【0004】また、特許第3084240号には、ポイントに応じて利息の適用利率を段階的に変化できる利息管理装置が開示されている。前記利息計算装置は、同一名義人の預金口座において、予め設定された一定期間内に契約で定めた行為があった場合に、当該行為の内容に応じて付与される単位ポイントを記憶するポイント記憶手段と、単位ポイントに応じて獲得ポイントを付与するポイント付与手段と、獲得ポイントを合計した合計ポイントを演算するポイント自動採点手段と、合計ポイントが目標ポイント以上か否かを判定するポイント判定手段と、当該預金口座の預金残高に応じて段階的に変化する利息の適用利率を記憶する段階利率記憶手段と、適用利率にもとづいて利息の計算を行う利息計算手段とからなるものである。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】ところが、上記獲得した合計ポイント数に対応するステージの特典を提供するサービスは、そのステージに一律に設定されている複数の特典を予め定められた所定月に顧客に提供するものであることから、所定月や常時に提供される設定特典を顧客が全く利用しない或いは僅かしか利用しない場合には、獲得したポイントを有効に利用することができず無駄になり、顧客のメリットが著しく減少して顧客満足度が低下する。

【0006】また、上記ポイント付与によるサービスは、顧客が獲得したポイントを顧客自身が利用するものであるが、例えば顧客の家族、友人、顧客と関連性がある企業、社会貢献団体のような他の顧客がポイントを利用することを、ポイントを獲得した顧客自身が望む場合がある。かような場合には、顧客が獲得したポイントの他の顧客による利用を可能にすることにより、顧客自身はポイントを有効利用して無駄を防止でき、顧客満足度も向上することになる。

【0007】また、近い将来に預金保険制度の保証限度に関する特例措置の解除が行われる予定であるが、かか

る解除により顧客は預金を複数の金融機関に分散することが予期され、大口取引の顧客を獲得することが一層困難になる。従って、金融機関は、小口取引を中心とする顧客など、顧客の人数の拡大及び顧客の囲い込みを図り、収益基盤の拡大及び維持することが急務となっている。

【0008】本発明は上記課題に鑑み提案したものであり、主として金融機関が所定取引に応じて顧客にポイントを付与し、ポイント数に応じて顧客に特典を与えるサービスに於いて、例えば他の顧客がポイントを利用することをポイントを獲得した顧客自身が望む場合に適應することを可能にする等、顧客が獲得したポイントの利用の自由度を高め、ポイントの無駄を極力防止して有効利用を図ることを可能にし、顧客メリットを増大することができると共に、金融機関等のサービス運営主体が顧客満足度を向上して顧客の囲い込みを図ることを可能にするコンピュータによるポイント情報処理装置を提供することを目的とする。

【0009】また、本発明の他の目的は、グループ情報を有する顧客に便宜を図って複数の顧客が属するグループの形成或いは維持のモチベーションを生起し、金融機関等が、小口取引を中心とする顧客など顧客の人数の拡大及び顧客の囲い込みを図ることを可能にし、その収益基盤を拡大及び維持することを可能にするポイント情報処理装置を提供することにある。

【0010】

【課題を解決するための手段】本発明のポイント情報処理装置は、所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、ポイントを付与する付与顧客の識別情報及びポイントを付与される被付与顧客の識別情報及び該付与顧客が該被付与顧客に付与する付与ポイントを特定可能な入力を認識し、記憶された該付与顧客の保有ポイント及び該被付与顧客の保有ポイントを認識し、該付与顧客の保有ポイントを該付与ポイント分減少した保有ポイントに更新すると共に、該被付与顧客の保有ポイントを該付与ポイント分増加した保有ポイントに更新する手段とを有することを特徴とする。

【0011】また、本発明のポイント情報処理装置は、所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、



該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、ポイントを付与する付与顧客の識別情報及びポイントを付与される被付与顧客の識別情報及びポイントを付与した後の該付与顧客の保有ポイント及び該付与顧客が付与したポイントと適合するポイントを付与された後の該被付与顧客の保有ポイントを特定可能な入力を認識し、記憶された該付与顧客の保有ポイント及び該被付与顧客の保有ポイントを認識し、該付与顧客の保有ポイントを該ポイント付与後の保有ポイントに更新すると共に、該被付与顧客の保有ポイントを該ポイント付与後の保有ポイントに更新する手段とを有することを特徴とする。

【0012】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、顧客のグループ情報を記憶する手段を有し、同一のグループ情報を有する前記付与顧客と前記被付与顧客との間でのみポイント付与が可能であることを特徴とする。同一のグループ情報は、共通する属性を有する顧客同士に設定するが、経済的な緊密性を要求する所定条件を充足する複数の顧客に設定すると好適であり、前記経済的に緊密性を要求する所定条件は例えば家族同士、同一の住所を有する家族同士、別居の親子同士、同居人同士、将来的に相続人と被相続人となる者同士、連結対象となる会社同士、同一企業若しくは同一企業グループの従業員同士、同一団体に属する経済的な緊密性を有する所属員同士、企業とその従業員など適宜設定可能であり、例えば前記所定条件が確認された顧客同士に同一のグループ情報を設定して記憶する。同一のグループ情報を有する顧客間のポイント移動を限定することで、ポイント移動の範囲及び顧客が保有するポイントをサービス運営等に適切な範囲に留めることができ、更にはグループの特性に適應した特典の提供が可能になる。

【0013】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、同一のグループ情報を有するグループの顧客人数に対応して設定された設定ポイントを記憶する手段と、該グループの顧客人数を認識して該顧客人数に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該グループに属する各顧客の保有ポイント若しくは該グループ内で設定されている代表顧客の保有ポイントに付与する手段とを有することを特徴とする。顧客人数の増加による優遇ポイントを付与することで、グループの顧客人数を増加するモチベーションを生起することができ、顧客メリットがより増加すると共に、金融機関等は顧客の増大及び囲い込みの

強化を一層促進することができる。尚、取引度の少ない顧客からは口座維持手数料を徴収してコストを負担するようにしてもよく、又代表顧客は一人或いは複数人としてすることができる。

【0014】上記顧客人数によるポイント付与の構成は、顧客間でポイント付与をしない場合にも使用可能であり、別の本発明として、所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、顧客のグループ情報を記憶する手段を有するものに、上記顧客人数によるポイント付与の構成を採用してもよい。

【0015】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のポイント照会処理の要求に応じて、該顧客及び該顧客と同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを認識し、該同一のグループ情報を有する全顧客の保有ポイントを合計して該グループの合計ポイントを取得し、該グループの各顧客の保有ポイント及び該グループの合計ポイントを該端末により提示する手段を有することを特徴とする。前記ポイント照会処理の要求は、顧客自体の保有ポイントの照会要求として設定しても、グループの保有ポイントの照会要求として設定してもよく、又同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントのみ提示してもよい。グループ内の各顧客の保有ポイントやグループの合計ポイントを提示することにより、顧客は顧客間のポイント付与の実行による有利性を判断するための有用な情報を得ることができる。

【0016】上記照会処理の要求に応じてグループの各顧客の保有ポイントやそのグループの合計ポイントを提示する構成は、顧客間でポイント付与をしない場合にも使用可能であり、別の本発明として、所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、顧客のグループ

情報を記憶する手段を有するものに、上記照会処理の要求に応じてグループの各顧客の保有ポイントやそのグループの合計ポイントを提示する構成を採用してもよい。

【0017】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のポイント付与処理の要求に応じて、該顧客及び該顧客と同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを認識し、該同一のグループ情報を有する各顧客の保有ポイントを該端末により提示して、提示保有ポイントの加減算による顧客相互間のポイント付与を促し、ポイント付与後の顧客の提示保有ポイントを該端末から取り込んで該顧客の保有ポイントを更新する手段を有することを特徴とする。他の顧客へのポイント付与はポイントを付与する顧客のみが可能としてもよいが、グループ内の各顧客或いはグループ内で設定記憶された特定顧客が、グループ内での所要の顧客間でのポイント付与或いはポイント移動が可能な構成として、顧客或いはグループの便宜性を向上してもよい。その場合に顧客相互間で一括してポイント付与或いはポイント移動が可能な構成とすると、所要処理を一度に完了することができ、顧客及び金融機関の双方にとって効率性、便宜性がより向上する。また、ポイント付与処理の要求に応じ、同一のグループ情報を有する全顧客の保有ポイントを合計して該グループの合計ポイントを演算取得し、合計ポイントを該端末により提示してもよい。

【0018】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、コンピュータネットワークを介して接続される端末から伝送される顧客のグループ更新処理の要求に応じて、該顧客と同一のグループ情報を有する顧客の識別情報を、顧客のグループ情報と識別情報を記憶する手段から認識し、該端末若しくは該端末で書き込み可能な記録媒体へ記録可能に該識別情報を該端末へ伝送することを特徴とする。顧客の識別情報をネットワークを介して端末や記録媒体に適宜取り込めるようにすると、取り込み後は端末側でグループ内の顧客の識別情報を認識可能となり、速く確実な処理を実現でき、また最新情報に容易に更新することができる。尚、前記顧客の識別情報は、例えば、同一のグループ情報を有する全ての顧客の識別情報、或いは要求した顧客以外で同一のグループ情報を有する全ての顧客の識別情報、或いは所定時若しくは所定期間内に更新登録された顧客の識別情報、或いはグループ更新処理の要求と併せて伝送される端末側の同一のグループ情報を有する各顧客と対比して不足する顧客の識別情報等とすることが可能である。また、ATM等が、カード等の記録媒体から読み込んだ情報を有する表示画面を生成して表示し、所要の入力や選択を促す構成にしてもよい。

【0019】上記グループ更新処理の要求に応じて顧客の識別情報を伝送する構成は、顧客間でポイント付与を

しない場合にも使用可能であり、別の本発明として、所定取引毎に設定された設定ポイントを記憶する手段と、顧客の保有ポイントを記憶する手段と、所定取引を認識して該所定取引に対応する設定ポイントを抽出し、該抽出した設定ポイントを該顧客の保有ポイントに付与する手段と、階層的なポイント数若しくはポイント数範囲に対応して設定された特典を記憶する手段と、顧客に提供する実行特典を記憶する手段と、顧客のポイント数を認識して該ポイント数に対応する特典を抽出し、該抽出した特典を該顧客に実行特典として付与する手段とを備えるコンピュータによるポイント情報処理装置であって、顧客のグループ情報を記憶する手段を有するものに、上記グループ更新処理の要求に応じて顧客の識別情報を伝送する構成を採用してもよい。

【0020】さらに、本発明のポイント情報処理装置は、上記ポイント情報処理装置に於いて、コンピュータネットワークを介して接続される端末の表示画面を通じて、グループ情報を有しない被付与顧客の識別情報の入力进行を促し、該被付与顧客のグループ情報を有しない識別情報の入力を取り込み、前記付与顧客のグループ情報と該被付与顧客の識別情報によって前記付与顧客と同一のグループ情報を有する被付与顧客の保有ポイントを認識することを特徴とする。被付与顧客のグループ情報を有する識別情報の入力を促し、その識別情報のグループ情報と付与顧客のグループ情報の同一性を照合し、一致した場合に所定処理を行う構成としてもよいが、被付与顧客のグループ情報を有しない識別情報を付与顧客のグループ情報と組み合わせた識別情報で被付与顧客の保有ポイントを認識する構成とすると、照合処理や照合で不一致の場合の処理の省略や、被付与顧客の氏名や1桁或いは2桁の識別コードなどを識別情報として使用可能になる等、情報処理量を削減でき、処理速度を向上することができる。

【0021】また、本発明のポイント情報処理装置は、ポイント数の増加若しくはポイント数範囲の階層の上昇に従って累進的に程度が向上する特典をポイント数若しくは階層的なポイント数範囲に対応して設定記憶し、又択一的な特典を含む特典若しくは択一的な特典をポイント数若しくは階層的なポイント数範囲に対応して設定記憶し、又はこれらを組み合わせた特典を設定記憶し、顧客の保有ポイント数に対応する特典を抽出する構成としてもよい。例えばローン金利の累進的な優遇減率、預金金利の累進的な優遇利率等、或いはこれらの組み合わせを特典として設定する。設定特典の累進性により顧客の取引度の増加やグループメンバーの増大に対するモチベーションを強化することができ、又択一的な特典により顧客やグループのニーズにより合致する特典を提供することができ、顧客満足度の一層の向上や顧客囲い込みの一層の強化等を図ることができる。

【0022】また、本発明のポイント情報処理装置で



は、前記択一的な特典を含む特典若しくは択一的な特典をポイント数等に対応して設定し、例えば所定の基準日に於ける顧客の保有ポイント数を抽出し、その抽出した保有ポイント数に応じて特典を抽出する場合には、前記基準日に於ける顧客の保有ポイント数及びその保有ポイント数に対応する択一的な特典を提示して前記基準日後の所定の選択期間内に前記択一的な特典から所望の特典を選択するように顧客に促し、顧客の所望特典の選択情報を取り込んで実行特典を記憶する構成とすると好適である。前記所定の選択期間内に顧客の所望特典の選択情報が得られない場合には、前記選択期間経過時に金融機関側若しくは顧客が予め選択して記憶している方の特典を前記顧客に実行する特典として抽出して記憶する構成等とするとよい。

【0023】前記提示及び選択は、例えば顧客が端末でネットワークを介してポイント情報処理装置にアクセスして行う提示要求に応じ、前記端末の表示手段に前記顧客の保有ポイント数及びその保有ポイント数に対応する択一的な特典を提示して選択期間内に於ける所望の特典の選択を促し、顧客が選択した所望特典の情報を取り込んで記憶する構成、又は、抽出した顧客の保有ポイント数及びその保有ポイント数に対応する択一的な特典の選択を促す情報を有する電子メールを生成し、記憶手段に記憶している顧客のメールアドレスを取得して前記電子メールを顧客の端末に送信し、前記電子メールの返信メールを受信して該顧客が選択した所望特典の情報をキーワード若しくは番号等で抽出して取り込んで記憶する構成等とすると、低コストで且つ効率的にサービス運営を図ることができ、また顧客ニーズに合致する特典を提供することができ、さらには顧客との接触ポイントが増加するので、更なる個別的なマーケティングを実行する基盤を整備できる。特に前記送信する電子メールを既に認識した顧客の嗜好や需要に合致する推奨金融商品の情報を有するものとして個別的なマーケティングを実行するとよい。

【0024】また、本発明のポイント情報処理装置は、例えば顧客間の各ポイント付与での付与顧客や被付与顧客の識別情報や付与ポイント数など顧客間のポイント付与の履歴を記憶し、又択一的な特典から顧客が選択した特典を記憶し、又はこれらの両者を記憶し、所要時に出力可能な構成とすると、顧客やグループの需要や嗜好の把握に有用なデータが得られ、付与ポイント数や被付与ポイント数が多い顧客等を把握でき、顧客やグループに対する個別的なマーケティングが可能になって好適である。また、顧客間でポイント付与が可能な期間を、例えば特典を決定するために顧客の保有ポイント数を確定する所定の基準日より前の所定期間に限定して設定してもよい。

【0025】また、本発明に於ける金融機関は、銀行や信用金庫の他、証券、保険、ノンバンク、クレジットな

ど適宜であり、また、本発明は金融機関以外のサービス運営主体が実施することも可能である。また、本発明に於ける所定取引には、自動受取、自動支払、借入、預入、貸金庫の使用、ネットバンキングなど必要に応じて適宜設定した取引が含まれ、さらに前記所定取引には預金取引による預金残高など金額に応じてポイントを付与する場合等も含まれる。また、本発明に於ける特典は、ローン金利や預金金利の優遇、振込、ネットバンキング、資産運用相談などの手数料の減額或いは無料化、懸賞等或いはこれらの組み合わせなど適宜である。

【0026】また、本発明に於ける提示や入力が行われる表示手段及び入力手段には、ポイント情報処理装置の表示手段及び入力手段や、ポイント情報処理装置にコンピュータネットワークで接続された金融機関の端末或いはパソコン、携帯電話、携帯端末等の端末の表示手段及び入力手段や、銀行やコンビニエンスストアなどに設置されたＡＴＭ等の表示手段及び入力手段など適宜であり、また、前記端末がポイント情報処理装置とコンピュータネットワークを介して接続される場合のネットワークとしては、インターネット、ＬＡＮ、専用ネットワークなど適宜のコンピュータネットワークを用いることができる。特に、ポイント情報処理装置にコンピュータネットワークを介して接続されるＡＴＭ、パソコン、携帯電話、携帯端末の表示手段に前記入力を促す画面を表示し、これらの入力手段による入力に基づき、顧客間のポイント付与処理を行う構成の場合、顧客は容易且つ随時にポイントを付与することが可能になって顧客の利便性が向上すると共に、金融機関は別途にポイント移動の入力を行う必要が無いので効率的且つ低コストでサービスを運営することができる。

【0027】尚、上記各ポイント情報処理装置の構成の一部を、上記他のポイント情報処理装置の構成の一部或いは全部に適宜変更したもの、或いは上記各ポイント情報処理装置の構成に、上記他のポイント情報処理装置の構成の一部或いは全部を適宜追加したもの、或いは上記各ポイント情報処理装置の構成の一部を削除して上記概念化したものも本発明のポイント情報処理装置に含まれる。

【0028】

【発明の実施の形態】本発明のポイント情報処理装置の実施形態について以下に説明するが、本発明はかかる実施形態に限定されるものではない。図１はポイント情報処理装置の一実施形態のハードウェア構成を示すブロック図である。

【0029】ポイント情報処理装置１は、図１に示すように、所定のポイント情報処理を実行する制御プログラム等を記憶するＲＯＭや、所要の設定データや処理データ等を記憶するＲＡＭなどからなる記憶部２と、制御プログラムと協働して所定のポイント情報処理等を実行するＣＰＵからなる演算制御部３と、キーボードやマウス

等の入力部4と、ディスプレイやプリンター等の出力部5を備え、演算制御部3は時刻を計測して年月日を把握するカレンダー部3aを有する。ポイント情報処理装置1は、その記憶部2、演算制御部3、入力部4、出力部5等の各々或いは各部の一部をコンピュータネットワークで接続して構築してもよい。

【0030】前記ポイント情報処理装置1は、インターネットや専用ネットワークなどのコンピュータネットワークを介してユーザー端末6やATM7に所要時或いは常時接続される。ユーザー端末6は、例えばパソコン、携帯電話、携帯端末等であり、所定の制御プログラムや処理データ等を記憶する記憶部61、所定の制御プログラムと協働して所定処理を実行する演算制御部62、入力部63、液晶ディスプレイ等の出力部64を備え、通信ネットワークを介してポイント情報処理装置1に所要時に接続可能なものであれば適宜である。また、ATM7は、所定の制御プログラムや処理データ等を記憶する記憶部71、所定の制御プログラムと協働して所定処理を実行する演算制御部72を備え、入力部と出力部を兼ねるタッチパネル73と、カード情報読込部74とを有し、通信ネットワークを介してポイント情報処理装置1に所要時或いは常時接続される。

【0031】ポイント情報処理装置1の記憶部2は、所定のポイント情報処理を演算制御部3に実行させるための制御プログラムを記憶するプログラム記憶部21と、各種所定取引毎に所定取引に対応して適宜のポイント数で設定された設定ポイントを記憶する設定ポイントテーブル22と、顧客の氏名及び住所、顧客が属するグループのグループコード及び前記グループコードで特定されるグループ内に於ける顧客の個人識別コード、顧客のID番号及び登録暗証番号、顧客が保有する口座の種別及びその口座番号や、顧客の口座で実行される各種別の所定取引の有無、顧客の実行予定特典等を記憶する各顧客の顧客情報ファイル23を有する。ポイント情報処理装置1は図に省略した口座を管理する元帳ファイルに接続されており、顧客が保有する口座で実行され元帳ファイルに記録された所定取引等が顧客情報ファイル23に記録される。

【0032】また、記憶部2は、顧客が保有する保有ポイントを記憶し、顧客が有するグループコードとグループ内に於ける顧客の個人識別コードからなる識別コードで前記顧客のファイルであることを識別可能である保有ポイントファイル24と、同一のグループに属し同一のグループコードを有する各顧客の個人識別コード及び個人識別コードに対応する各顧客の氏名を記憶し、グループコードでグループを識別可能なグループファイル25を有し、顧客情報ファイル23と保有ポイントファイル24はグループコード及び個人識別コードからなる識別コードで関連付けられ、顧客情報ファイル23とグループファイル25はグループコードで関連付けられてい

る。本実施例では、同一住所に居住する家族のメンバーであることが確認された者に、同一のグループコードとそのグループ内での個人識別コードを設定して記憶している。更に、記憶部2は、階層的なポイント数範囲の各ポイント数範囲に対応して設定された所定の特典を記憶する特典テーブル26を有し、他にもポイント情報処理の実行に必要な設定データや処理データ等を記憶する所定記憶領域を有する。

【0033】次に、上記ポイント情報処理装置1により実行するポイント情報処理について説明する。図2は第1実施例に於けるユーザー端末の入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャート、図3は第1実施例に於けるATMの入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャートである。

【0034】前提として、本実施形態に於ける所定取引に応じて顧客にポイントが付与されるまでの処理では、例えば顧客の口座で給与の自動受取など所定種別の取引が行われると、銀行のシステム全体では、口座元帳ファイルに記録されると共に、顧客情報ファイル23に所定種別の取引が実行されたことが記録される。そして、ポイント情報処理装置1の演算制御部11は、顧客情報ファイル23に記録された所定種別の取引の実行情報を適時認識し、その認識に応じて、設定ポイントテーブル22を読み出して設定ポイントテーブル22から前記所定種別の取引に対応する設定ポイントを抽出すると共に、顧客情報ファイル23に記憶されているグループコード及び個人識別コードからなる識別コードにより顧客の保有ポイントファイル24を読み出し、前記抽出した設定ポイントを保有ポイントファイル24の保有ポイントに付与して加算し、前記所定取引の実行情報を有する顧客の保有ポイントを更新して保有ポイントファイル24を格納する。尚、この他にも、顧客の所定取引に応じて所定の設定ポイントを付与して保有させるまでの処理には、既存のポイント付与処理の方式を適宜使用することが可能である。

【0035】また、本実施形態で顧客が保有ポイントファイル24に保有している保有ポイントは、設定記憶された所定の基準日をカレンダー部3aの年月日により演算制御部3が認識し、前記認識に応じて保有ポイントファイル24を読み出して前記所定基準日に於ける顧客の保有ポイントを認識し、その認識の際に、演算制御部3により保有ポイントファイル24の保有ポイントが0に初期化される構成である。本実施形態の保有ポイントは所定基準日まで保有可能な有効期限があるもので、所定基準日の保有ポイントに応じて特典テーブル26から特典を抽出するものである。前記所定基準日は、月末、年末など適宜設定可能である。尚、本発明は、保有ポイントの有効期限の設定が無いものにも適用可能であり、また、顧客の利用要求に応じて前記顧客の保有ポイント或いはその保有ポイントの所定ポイント数に対応する特典



を抽出する構成にも適用可能である。

【0036】第1実施例に於いて、ユーザー端末6からの入力により、ポイント情報処理装置1が顧客間のポイント付与の情報処理を実行する際には、例えばポイントを付与する付与顧客 $\alpha$ の入力部63による操作により所定のホームページアドレスにアクセスし、顧客 $\alpha$ のユーザー端末6がインターネットを介してポイント情報処理装置1に接続される。前記ホームページアドレスへのアクセスによって、図2に示すように、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ユーザー端末6の演算制御部62を制御して、その出力部64に複数のポイント関連処理の選択ボタンを有するポイント関連処理選択画面を提示する。ポイント関連処理の選択ボタンには、顧客が保有するポイント数を照会するポイント照会処理の選択ボタン、顧客が属するグループのグループファイル25の情報をダウンロードして記憶或いは更新できるグループデータ取込処理の選択ボタン等と共に、顧客間で保有ポイントの移動を行うポイント付与処理の選択ボタンがあり、前記提示を通じて顧客にポイント付与処理の選択を促す(S1)。

【0037】顧客 $\alpha$ の入力部63によるポイント付与処理の選択入力に応じて、前記選択情報がポイント情報処理装置1へ送信・伝送され、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ポイント付与処理の選択情報を受信して認識し(S2)、その認識に応じて、ユーザー端末6の出力部64にポイント付与処理画面を提示する。前記ポイント付与処理画面は、顧客のID番号及び暗証番号の入力欄や、顧客と同一グループコードを有するグループ内に於いてポイントが付与される被付与顧客の個人識別コードの入力欄や、ポイント付与処理を実行している顧客が被付与顧客に付与するポイント数の入力欄や、送信ボタンを有し、前記画面で顧客のID番号及び暗証番号、被付与顧客の個人識別コード、所定の付与ポイント数の入力及び送信ボタンの指定を促す(S3)。

【0038】顧客 $\alpha$ は入力部63により前記ポイント付与処理画面で、顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号、ポイントが付与される被付与顧客 $\beta$ の個人識別コード、所望の付与ポイント数を入力して送信ボタンを指定する。本実施例では顧客 $\alpha$ と同一のグループコードを有する顧客 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の中から被付与顧客として顧客 $\beta$ を選択し、顧客 $\alpha$ は顧客 $\beta$ の個人識別コードを入力する。

【0039】尚、ユーザー端末6の記憶部61に、グループファイル25に記憶されている、顧客 $\alpha$ と同一のグループコードを有するグループ内に於ける各顧客 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の各個人識別コード及び各個人識別コードに対応する顧客の氏名を記憶しておく、個人識別コードと氏名の対応関係が正確に且つ適宜に確認可能となって好適であり、これは上記グループデータ取込処理の選択ボタンの選択入力、顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号の入力を演算制御部3が取り込み、ID番号で顧客情報ファイ

ル23を読み出して後述と同様に暗証番号の照合で顧客 $\alpha$ を認証した後、顧客情報ファイル23のグループコードからグループファイル25を読み出し、その情報或いはグループファイル25から生成した加工情報をユーザー端末6に送信してダウンロードさせることで可能であり、又同様の方式で適宜に前記情報の更新が可能である。

【0040】顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号、ポイントが付与される被付与顧客 $\beta$ の個人識別コード、所望の付与ポイント数からなる入力情報、及び送信ボタンの指定に伴うポイント付与処理の実行情報は、前記送信ボタンの指定によりポイント情報処理装置1へ送信され、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号、被付与顧客である顧客 $\beta$ の個人識別コード、入力された所定の付与ポイント数、ポイント付与処理の実行情報を受信して認識する。演算制御部3は、これらの情報を必要に応じて記憶部2の所定記憶領域に一時記憶させ、又これらの情報を必要に応じて順次認識する(S4)。

【0041】演算制御部3は、ポイント付与処理の実行情報に基づき、所定の制御プログラムと協働して、付与顧客 $\alpha$ のID番号により顧客 $\alpha$ のID番号で識別される顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23を記憶部2から読み出し、顧客情報ファイル23に登録されている顧客 $\alpha$ の登録暗証番号を認識し、入力された暗証番号と登録暗証番号を照合して顧客 $\alpha$ の認証を実行する(S5)。入力暗証番号と顧客 $\alpha$ の登録暗証番号が一致しない場合には、演算制御部3は、顧客 $\alpha$ が認証されなかった旨を表示する処理不能画面をユーザー端末6の出力部64に提示して処理を中止する(S6)。

【0042】前記入力暗証番号と顧客 $\alpha$ の登録暗証番号が一致した場合には、演算制御部3は、前記照合一致とポイント付与処理の実行情報に基づき、所定の制御プログラムと協働して、顧客情報ファイル23から顧客 $\alpha$ のグループコード及び個人識別コードを認識して顧客 $\alpha$ の識別コードを取得し(S7)、前記識別コードに対応する顧客 $\alpha$ の保有ポイントファイル24を記憶部2から読み出し、保有ポイントファイル24に記録されている顧客 $\alpha$ が保有する保有ポイントを取得する(S8)。また、演算制御部3は、顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23から顧客 $\beta$ のグループコードと同一である顧客 $\alpha$ のグループコードを認識し、前記グループコードと認識した顧客 $\beta$ の個人識別コードとを組み合わせる顧客 $\beta$ の識別コードを取得し(S9)、前記識別コードに対応する顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を記憶部2から読み出し、保有ポイントファイル24に記録されている顧客 $\beta$ が保有する保有ポイントを取得する(S10)。

【0043】その後、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、入力された所定の付与ポイント数を付与顧客 $\alpha$ が保有する保有ポイントから減算すると共に、前記所



定の付与ポイント数を被付与顧客 $\beta$ が保有する保有ポイントに加算して、顧客 $\alpha$ の保有ポイント及び顧客 $\beta$ の保有ポイントをそれぞれ更新し(S11)、顧客 $\alpha$ と顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24の保有ポイントを書換え、保有ポイントが更新された顧客 $\alpha$ と顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を記憶部2に格納する。更に演算制御部3は、ポイント付与処理が完了した旨を表示する終了画面をユーザー端末6の出力部64に提示し(S12)、互いに同一のグループコードを有する顧客 $\alpha$ から顧客 $\beta$ へのポイント付与処理が完了する。

【0044】また、第1実施例に於いて、ATM7からの入力により、ポイント情報処理装置1が顧客間のポイント付与の情報処理を実行する際には、例えば最寄りの銀行やコンビニ等に設置されているATM7が用いられ、ATM7のカード情報読込部74が読み込む顧客 $\alpha$ のキャッシュカードに記録されている情報とタッチパネル73による入力情報に基づき所定処理が行われる。本実施例に於けるキャッシュカードは、顧客 $\alpha$ のID番号及び預金口座情報等に加え、顧客 $\alpha$ と同一のグループコードを有する他の顧客 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の個人識別コード及び各個人識別コードに対応する氏名が記憶されているICカードである。

【0045】尚、顧客 $\alpha$ と同一のグループコードを有する他の顧客の個人識別コード及び氏名は、上記ユーザー端末6の方式と同様に、ダウンロードでICカードに必要なに応じて記憶し或いは記憶した情報を更新することが可能な構成にすると好適である。また、ICカードは接触型、非接触型のいずれでもよく、又磁気カードでもよく、又キャッシュカード以外のカードであってもよく、又カード以外のコンピュータが読み取り可能な記録媒体でもよい。

【0046】そして、ATM7の演算制御部72は、図3に示すように、そのタッチパネル73の初期画面で他の処理の選択ボタンと共にポイント関連処理の選択ボタンを表示して、ポイント関連処理の選択を促す(S21)。顧客 $\alpha$ のポイント関連処理の選択入力に応じて、ATM7の演算制御部72は、タッチパネル73にポイント関連処理画面を表示して、ポイント照会処理、グループデータ取込処理等と共にポイント付与処理の選択ボタンを表示し、前記画面でポイント付与処理の選択を促す(S22)。

【0047】顧客 $\alpha$ がポイント関連処理画面でポイント付与処理を選択すると、その選択入力に基づき、所定の制御プログラムと協働し、ATM7の演算制御部72は、キャッシュカードに記録されている顧客 $\alpha$ のID番号及び顧客 $\alpha$ と同一のグループコードを有する他の顧客 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の個人識別コード及び氏名を、カード情報読込部74により読み込んで一旦記憶部71に記憶させると共に(S23)、タッチパネル73に次画面の暗証番号入力画面を表示し、タッチパネル73の数値ボタン

による暗証番号の入力及びそれらを確認後の確認ボタンの指定を促す(S24)。

【0048】前記選択入力と、顧客 $\alpha$ の暗証番号の入力及び確認ボタンの指定による確認に応じて、演算制御部72は、制御プログラムと協働し、入力された暗証番号を記憶部71に一旦記憶させると共に、読み込んだ他の顧客 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の個人識別コード及び氏名をポイントが付与される被付与顧客として選択可能にした選択ボタンと、付与ポイント数の入力欄及び数値ボタンと、確認ボタンを有するポイント付与処理画面を生成してタッチパネル73に表示し、被付与顧客の個人識別コード若しくは氏名の選択及び適宜の付与ポイント数の入力とそれらを確認後の確認ボタンの指定を促す(S25)。尚、被付与顧客の選択ボタンは氏名のみ表示し、後述の送信の際に、選択された氏名に対応する個人識別コードを送信するようにしてもよい。

【0049】付与顧客 $\alpha$ のポイントが付与する被付与顧客 $\beta$ の個人識別コード若しくは個人識別コードに対応する氏名の選択及び付与ポイント数の入力とそれらの確認に応じて、ATM7の演算制御部72は、前記確認に伴うポイント付与処理の実行情報、顧客 $\alpha$ のID番号及び入力暗証番号、被付与顧客 $\beta$ の個人識別コード、所定の付与ポイント数をポイント情報処理装置1に送信して伝送する(S26)。ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ポイント付与処理の実行情報、顧客 $\alpha$ のID番号及び入力暗証番号、被付与顧客である顧客 $\beta$ の個人識別コード、入力された所定の付与ポイント数を受信して認識する(S27)。演算制御部3は、これらの情報を必要に応じて記憶部2の所定記憶領域に一時記憶させ、又これらの情報を必要に応じて順次認識する。

【0050】ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、上記ユーザー端末6の入力に基づくポイント付与処理の場合と同様に、ポイント付与処理の実行情報に基づき、所定の制御プログラムと協働して、顧客 $\alpha$ のID番号により顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23を読み出して顧客 $\alpha$ の登録暗証番号を認識し、入力暗証番号と登録暗証番号を照合して顧客 $\alpha$ の認証を実行する(S28)。入力暗証番号と登録暗証番号が一致しない場合には、演算制御部3は、ATM7の演算制御部72に再度の処理を促す処理不能画面を表示させる制御指令を送信して処理を中止し、演算制御部72はタッチパネル73に処理不能画面を表示する(S29)。

【0051】前記入力暗証番号と顧客 $\alpha$ の登録暗証番号が一致した場合には、演算制御部3は、前記照合一致とポイント付与処理の実行情報に基づき、所定の制御プログラムと協働して、顧客 $\alpha$ のID番号に対応する顧客情報ファイル23から顧客 $\alpha$ のグループコード及び個人識別コードを認識して顧客 $\alpha$ の識別コードを取得し(S30)、前記識別コードに対応する顧客 $\alpha$ の保有ポイントファイル24を読み出して顧客 $\alpha$ が保有する保有ポイン

トを取得する（S31）。また、演算制御部3は、顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23から顧客 $\beta$ のグループコードと同一である顧客 $\alpha$ のグループコードを認識し、前記グループコードと認識した顧客 $\beta$ の個人識別コードとを組み合わせる顧客 $\beta$ の識別コードを生成取得し（S32）、前記識別コードに対応する顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を読み出して顧客 $\beta$ が保有する保有ポイントを取得する（S33）。

【0052】更に、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、入力された所定の付与ポイント数を付与顧客 $\alpha$ が保有する保有ポイントから減算すると共に、前記所定の付与ポイント数を被付与顧客 $\beta$ が保有する保有ポイントに加算して、顧客 $\alpha$ の保有ポイント及び顧客 $\beta$ の保有ポイントをそれぞれ更新し（S34）、顧客 $\alpha$ と顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24の保有ポイントを書換え、保有ポイントが更新された顧客 $\alpha$ と顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を記憶部2に格納する。更に、演算制御部3は、ATM7の演算制御部72に処理終了画面を表示させる制御指令を送信して伝送し、前記制御指令を受信した演算制御部72はタッチパネル73に処理終了画面を表示し（S35）、互いに同一のグループコードを有する顧客 $\alpha$ から顧客 $\beta$ へのポイント付与処理が完了する。

【0053】そして、所定の基準日が到来すると、所定の基準日に保有する保有ポイント数に応じて所定内容の特典を顧客に与える処理を実行する。前記処理は、記憶部2に設定記憶された所定の基準日をカレンダー部3aの年月日により演算制御部3が認識し、前記認識に応じて顧客の保有ポイントファイル24を読み出して前記所定基準日に於ける顧客の保有ポイントを抽出すると共に、保有ポイントファイル24の保有ポイントを0に初期化して保有ポイントファイル24を格納し、特典テーブル26を読み出し、前記抽出した保有ポイントのポイント数が含まれるポイント数範囲に対応する所定内容の特典を特典テーブル26から抽出し、前記抽出した所定内容の特典を顧客情報ファイル23に実行予定特典として記憶させることにより実行する。この他にも、顧客の保有ポイント数に応じて所定内容の特典の与えるまでの処理には、既存の特典付与処理の方式を適宜使用することが可能である。

【0054】尚、第1実施例のように被付与顧客 $\beta$ の個人識別コードを受信して処理する代わりに、被付与顧客 $\beta$ の識別情報として氏名の入力を入力を促し、入力された氏名を受信して処理する構成としてもよい。この場合には例えば、演算取得部3が、付与顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23のグループコードにより顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ が属するグループのグループファイル25を読み出し、前記付与顧客 $\beta$ の氏名に対応する個人識別コードを認識し、前記グループコード及び被付与顧客の個人識別コードによる識別コードを生成して、その識別コードに基づき被付与顧客の

保有ポイントファイル24を読み出して保有ポイントを取得する構成等とする。

【0055】また、被付与顧客 $\beta$ の個人識別コードの入力を促す代わりに、グループコードと個人識別コードからなる識別コードの入力を促し、演算制御部3が、受信して取り込んだ識別コードにより被付与顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を読み出す構成とすることも可能である。また、前記グループコードと個人識別コードからなる識別コードの入力を促す場合には、演算制御部3が、付与顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23に登録されているグループコードと、受信した被付与顧客 $\beta$ の識別コードに含まれるグループコードを照合して同一性を確認し、その確認後に保有ポイントファイル24を読み出す構成としてもよい。

【0056】また、保有ポイントファイル24をグループコードがない個人識別コードのみで識別可能として設定記憶すると共に、顧客情報ファイル23にグループコードと個人識別コードとを設定記憶し、入力された被付与顧客 $\beta$ の個人識別コードを取り込んで、その個人識別コードに基づき被付与顧客 $\beta$ の顧客情報ファイル23を読み出してグループコードを認識し、付与顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23のグループコードと前記グループコードを照合して同一性を確認し、その確認後に顧客 $\alpha$ と顧客 $\beta$ の保有ポイントファイル24を読み出す構成としてもよい。

【0057】また、第1実施例では、同一のグループコードを有する顧客相互間でポイントを付与する場合について説明したが、グループコードが無くグループが設定されていない場合でも、本発明による顧客相互間でのポイント付与は可能であり、この場合には、例えば各顧客の顧客情報ファイル23にその顧客の保有ポイントファイル24を識別する識別コード若しくは個人識別コードを登録しておき、演算制御部3が、被付与顧客の個人識別コードに代えて、ポイント付与処理画面で被付与顧客の識別コードの入力を促し、上記と同様に付与顧客の顧客情報ファイル23を抽出し、付与顧客の顧客情報ファイル23から認識した識別コードで付与顧客の保有ポイントファイル24を読み出して保有ポイントを取得すると共に、受信した被付与顧客の識別コードで被付与顧客の保有ポイントファイル24を読み出して保有ポイントを取得し、各保有ポイントを加算、減算して更新する構成等とする。

【0058】また、設定ポイントテーブル22に同一のグループコードを有するグループの顧客人数に対応して適宜のポイント数を設定し、演算制御部3が、カレンダー部3aにより設定された所定日に、同一のグループコードを有する顧客人数をグループファイル25に基づき認識し、その顧客人数に対応する設定ポイントを設定ポイントテーブル22を読み出して抽出し、読み出した顧客情報ファイル23或いはグループファイル25からグ



グループコード及び個人識別コードからなる識別コードを取得し、識別コードで保有ポイントファイル24を読み出して保有ポイントを取得し、前記抽出した設定ポイントのポイント数をグループに属する各顧客の保有ポイントに加算して付与する構成等、又は読み出した顧客情報ファイル23或いはグループファイル25で代表設定がされている顧客について、代表設定を認識し、上記と同様に取得した識別コードで保有ポイントファイル24を読み出して保有ポイントを取得し、前記抽出した設定ポイントのポイント数を代表設定がある顧客の保有ポイントに加算して付与する構成等としてもよい。

【0059】また、ポイント情報処理装置1とコンピュータネットワークを介して接続されるユーザー端末6の出力部64或いはATM7のタッチパネル73にポイント照会処理の選択ボタンを提示し、ポイント照会処理の選択ボタンを顧客が指定してポイント照会を要求した場合に、上記と同様の方式で、ポイント情報処理装置1の演算制御部3が、ポイント照会処理の実行情報、顧客のID番号及び入力暗証番号を取り込んで暗証番号の照会をした後、顧客のID番号に対応する顧客情報ファイル23を読み出して顧客のグループコードを認識し、前記グループコードにより顧客が属するグループのグループファイル25を読み出し、前記グループコード及びグループファイル25に記録されている前記グループ内の各顧客の個人識別コードを認識して前記グループ内の各顧客の識別コードを取得し、前記識別コードにより各顧客の保有ポイントファイル24を読み出して各顧客が保有する保有ポイントを取得し、同一のグループコードを有する全ての顧客の保有ポイントを合計して前記グループの合計ポイントを演算取得し、前記グループの各顧客の保有ポイント及び合計ポイント及び制御指令を送信して、ユーザー端末6の出力部64或いはATM7のタッチパネル73により前記グループの各顧客の保有ポイント及び合計ポイントを提示する構成等とすると、顧客と同一グループに属する各顧客の保有ポイント、更にはグループ全体で保有する合計ポイントを容易に把握でき、又グループ内顧客間のポイント付与実行の意志決定に有用な情報を得られて好適である。

【0060】尚、前記グループの各顧客の保有ポイントを提示せず前記グループの合計ポイントのみを送信して提示する構成としてもよく、また、顧客個人の保有ポイント照会の指定ボタンと、グループ全体の各顧客の保有ポイントや合計ポイントの照会の指定ボタンとを別に設定し、別の照会処理情報として演算制御部3が取り込んで実行する構成としてもよい。

【0061】次に、上記ポイント情報処理装置1により実行するポイント情報処理の第2実施例について、第1実施例と異なる箇所を中心に説明する。図4は第2実施例に於けるユーザー端末の入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャートである。尚、以下ではユ

ーザー端末6からの入力に基づく場合について説明するが、第1実施例と同様にATM7からの入力に基づき同様の処理を行ってもよく、その場合にはATM7からの入力に適応して適宜ポイント情報処理の内容を変更、追加、削除するとよい。また、特に言及しない部分の構成、及び可能な構成の変更、追加、削除等は第1実施例の場合と同様である。

【0062】第2実施例に於いて、ユーザー端末6からの入力により、ポイント情報処理装置1が顧客間のポイント付与の情報処理を実行する際には、インターネットを介してポイント情報処理装置1に接続される顧客 $\alpha$ のユーザー端末6の出力部64に、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ユーザー端末6の演算制御部62を制御して、顧客のID番号及び暗証番号の入力欄、ポイント照会付与処理の選択ボタン、送信ボタンを有するポイント関連処理選択画面を提示し、顧客にID番号及び暗証番号の入力とポイント照会付与処理の選択を促す(S41)。

【0063】顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号の入力及びポイント照会付与処理の選択及び送信ボタンの指定に応じて、顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号、ポイント照会付与処理の選択情報がポイント情報処理装置1へ送信され、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、顧客 $\alpha$ のID番号及び暗証番号、ポイント照会付与処理の選択情報を受信して認識し(S42)、ポイント照会付与処理の選択情報に基づき、顧客 $\alpha$ のID番号により顧客 $\alpha$ の顧客情報ファイル23を読み出して顧客 $\alpha$ の登録暗証番号を認識し、入力暗証番号と登録暗証番号を照合して顧客 $\alpha$ の認証を実行する(S43)。入力暗証番号と登録暗証番号が一致しない場合には、演算制御部3は、処理不許可画面をユーザー端末6の出力部64に提示して処理を中止する(S44)。

【0064】入力暗証番号と顧客 $\alpha$ の登録暗証番号が一致した場合には、演算制御部3は、前記照合一致とポイント照会付与処理の選択情報に基づき、所定の制御プログラムと協働して、顧客情報ファイル23から顧客 $\alpha$ のグループコードを認識し、前記グループコードにより顧客 $\alpha$ が属するグループのグループファイル25を読み出し、グループファイル25から各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、...の氏名及び個人識別コードを抽出し、前記グループコード及び前記各顧客の個人識別コードを認識して前記グループ内の各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、...の識別コードを取得し(S45)、前記識別コードにより各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、...の保有ポイントファイル24を読み出して各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、...が保有する保有ポイントを取得し(S46)、同一のグループコードを有する全ての顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、...の保有ポイントを合計して前記グループの合計ポイントを演算取得する(S47)。尚、顧客 $\alpha$ の識別コードは、顧客情報ファイル23に記録されたグループコードと個人識別コードとから取得してもよい。

【0065】その後、演算制御部3は、制御プログラムと協働して、記憶部2から所定フォーマットを読み出し、抽出した各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の氏名及び個人識別コード、取得した各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ が保有する保有ポイント、各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ が属するグループの合計ポイントに基づき、各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の氏名及び個人識別コード及び保有ポイントと、前記グループの合計ポイントと、ポイント付与処理の選択ボタンと、ポイント照会終了の選択ボタンを有する照会付与画面を生成し(S48)、ユーザー端末6の出力部64により照会付与画面を提示する(S49)。前記照会付与画面では、各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントを書換可能になっている。

【0066】ユーザー端末6の出力部64に提示された前記照会付与画面により、グループ全体の合計ポイント及びグループ内の各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントを顧客 $\alpha$ は閲覧して照会し、ポイント付与処理を行わずポイント照会を終了する場合には、ポイント照会終了の選択ボタンを指定すると、ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ポイント照会終了の指定情報を受信して認識し、照会付与画面の提示を終了する。尚、ユーザー端末6で単にポイント照会画面を閉じネットワークの接続を切ることでも前記提示は終了する。

【0067】そして、前記照会付与画面でポイント付与を行う場合には、ユーザー端末6の入力部63により、例えば顧客 $\alpha$ が顧客 $\alpha$ の保有ポイントから所定の付与ポイント数を減算して書き換えると共に、同数の付与ポイント数を顧客 $\beta$ の保有ポイントに加算して書き換え、その状態の照会付与画面でポイント付与処理の選択ボタンを指定して送信を行う(S50)。尚、照会付与画面では付与顧客对被付与顧客を複数対一人、一人対複数人、或いは複数対複数人とする書き換え入力が可能であり、これらの入力に応じて後述と同様の処理を一括して行う。

【0068】ポイント情報処理装置1の演算制御部3は、ポイント付与処理の選択情報、及び書き換え後の各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の個人識別コード及び保有ポイントを受信して認識し(S51)、ポイント付与処理の選択情報に基づいて、認識した各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントを合計して書換合計ポイントを演算取得し(S52)、保有ポイントファイル24の保有ポイントを合計した合計ポイントと書換合計ポイントの同一性を照合する(S53)。前記合計ポイントと前記書換合計ポイントが一致しない場合には、演算制御部3は、合計ポイントと書換合計ポイントが一致しない旨を表示する処理不能画面をユーザー端末6の出力部64に提示して処理を中止する(S54)。

【0069】前記合計ポイントと前記書換合計ポイントが一致した場合には、演算制御部3は、前記顧客 $\alpha$ のグループコードと前記認識した個人識別コードで各顧客の

保有ポイントファイル24を認識し、書き換え後の各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントで対応する各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントファイル24の保有ポイントを更新し(S55)、保有ポイントが更新された各顧客 $\alpha$ 、 $\beta$ 、 $\gamma$ 、 $\dots$ の保有ポイントファイル24を記憶部2に格納する。更に演算制御部3は、ポイント付与処理が完了した旨を表示する終了画面をユーザー端末6の出力部64に提示し(S56)、互いに同一のグループコードを有する顧客間のポイント付与処理が完了する。尚、演算制御部3が、照会付与画面での書き換えによる書換情報を有する顧客の個人識別コードを認識し、書き換えが行われた前記顧客の保有ポイントのみ更新する構成としてもよく、この場合には、記録された書換情報或いは書換情報を有する顧客の個人識別コードを受信する。

【0070】

【発明の効果】本発明のポイント情報処理装置を用いることにより、金融機関等のサービス運営主体が所定取引等に応じて顧客にポイントを付与し、ポイント数に応じて顧客に特典を与えるサービスに於いて、例えば他の顧客がポイントを利用することをポイントを獲得した顧客自身が望む場合に適應することが可能になる等、顧客が獲得したポイントの利用の自由度が拡がり、ポイントを無駄にすることを極力防止して有効利用を図ることを可能にし、顧客メリット及び顧客満足度の飛躍的な向上を図ることができるという効果を奏する。特に有効期限があるポイントについてはポイントの無駄防止の効果が顕著である。また、金融機関等のサービス運営主体は顧客のポイントの有効利用によって短期的には収益が若干圧迫される可能性があるものの、顧客メリット及び顧客満足度の飛躍的な向上により、中長期的に顧客を強固に囲い込むことができると共に顧客数の確実な増加を図っていくことができ、中長期的に安定した収益基盤を構築することができる。

【0071】例えば家族の一人がその保有ポイントを不要な時にはその配偶者に付与する、或いは企業が保有するポイントを不要な時には関連する他の企業や従業員等に付与するなど顧客が経済的に緊密性を有する他の顧客にポイントを付与でき、またポイントを社会貢献団体など他の顧客に寄付したい時には他の顧客にポイントを付与でき、顧客から他の顧客への自在且つ柔軟なポイント付与が可能であると共に、顧客自身がポイントを利用したい場合には適宜利用することができるので、顧客は高い便宜性や有利性を享受することができる。

【0072】また、同一のグループ情報を有する顧客からなるグループを設定し、グループ内の顧客相互でポイントを付与する構成により、金融機関等のサービス運営主体は費用対効果に優れた対象に限定してサービスを提供することができ、顧客やグループのニーズにより合致



した特典を提供することができ、又顧客はグループ内で必要に応じてポイントを特定の顧客に集中し、或いは特定の顧客から他の顧客へポイントを分散して高い便宜性で特典を享受することができるので、顧客満足度をより一層向上し、顧客基盤や収益基盤の一層の強化を図ることができる。また、複数の顧客からなるグループを形成するモチベーションを生起できるので、例えば金融機関は預金保険制度の保証限度に関する特例措置の解除に対処しながら預金獲得を図れるなど各種取引を拡大することができる。

【0073】また、同一のグループ情報を有する顧客からなるグループを設定し、グループ情報を有する顧客に便宜を図ることにより、複数の顧客が属するグループの形成或いは維持のモチベーションを生起でき、金融機関等が、小口取引を中心とする顧客など顧客の人数の拡大及び顧客の囲い込みを図ることを可能にし、その収益基盤を拡大及び維持することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】ポイント情報処理装置の一実施形態のハードウェア構成を示すブロック図。

【図2】第1実施例に於けるユーザー端末の入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャート。

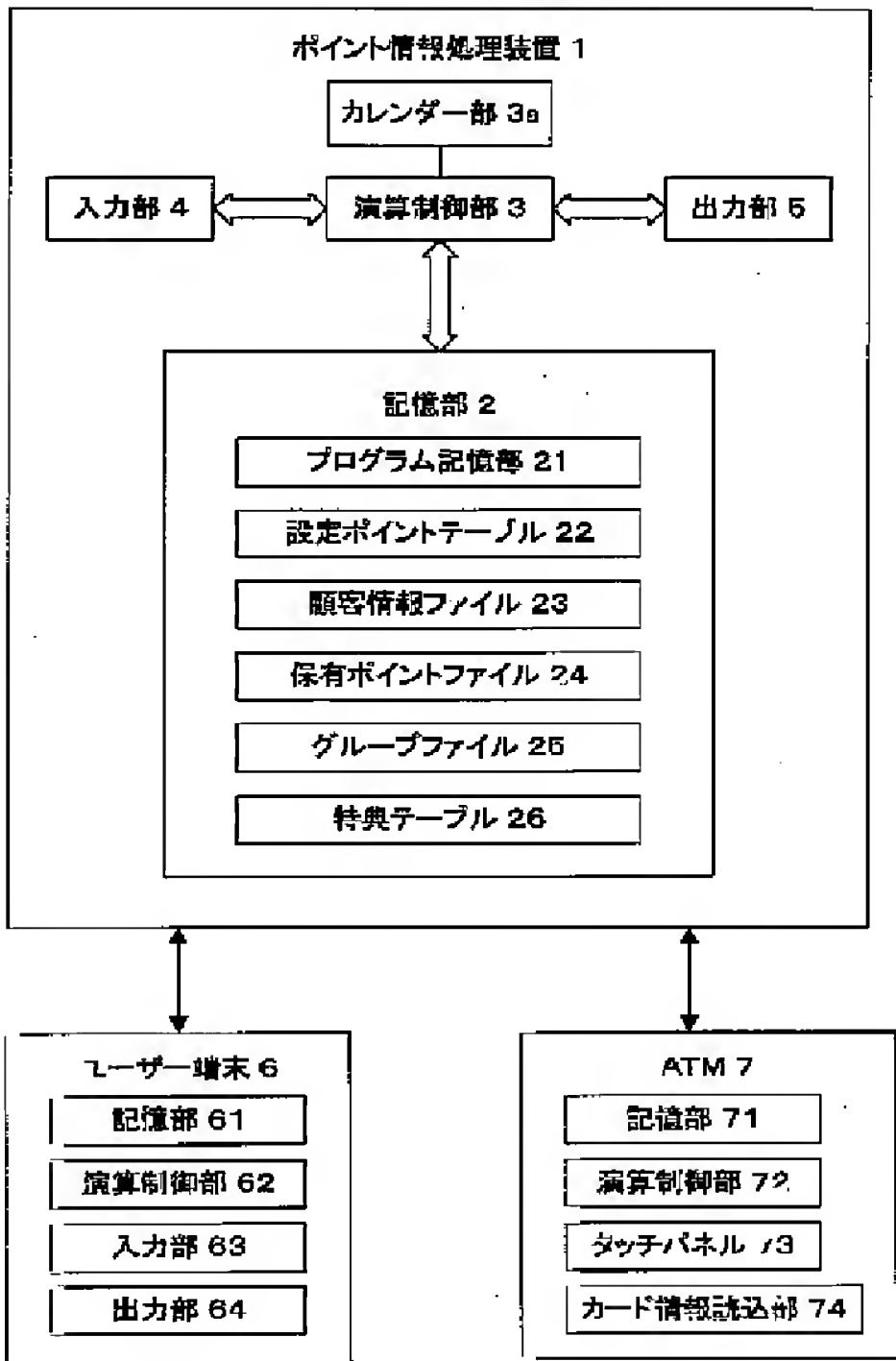
【図3】第1実施例に於けるATMの入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャート。

【図4】第2実施例に於けるユーザー端末の入力に基づくポイント情報処理の流れを示すフローチャート。

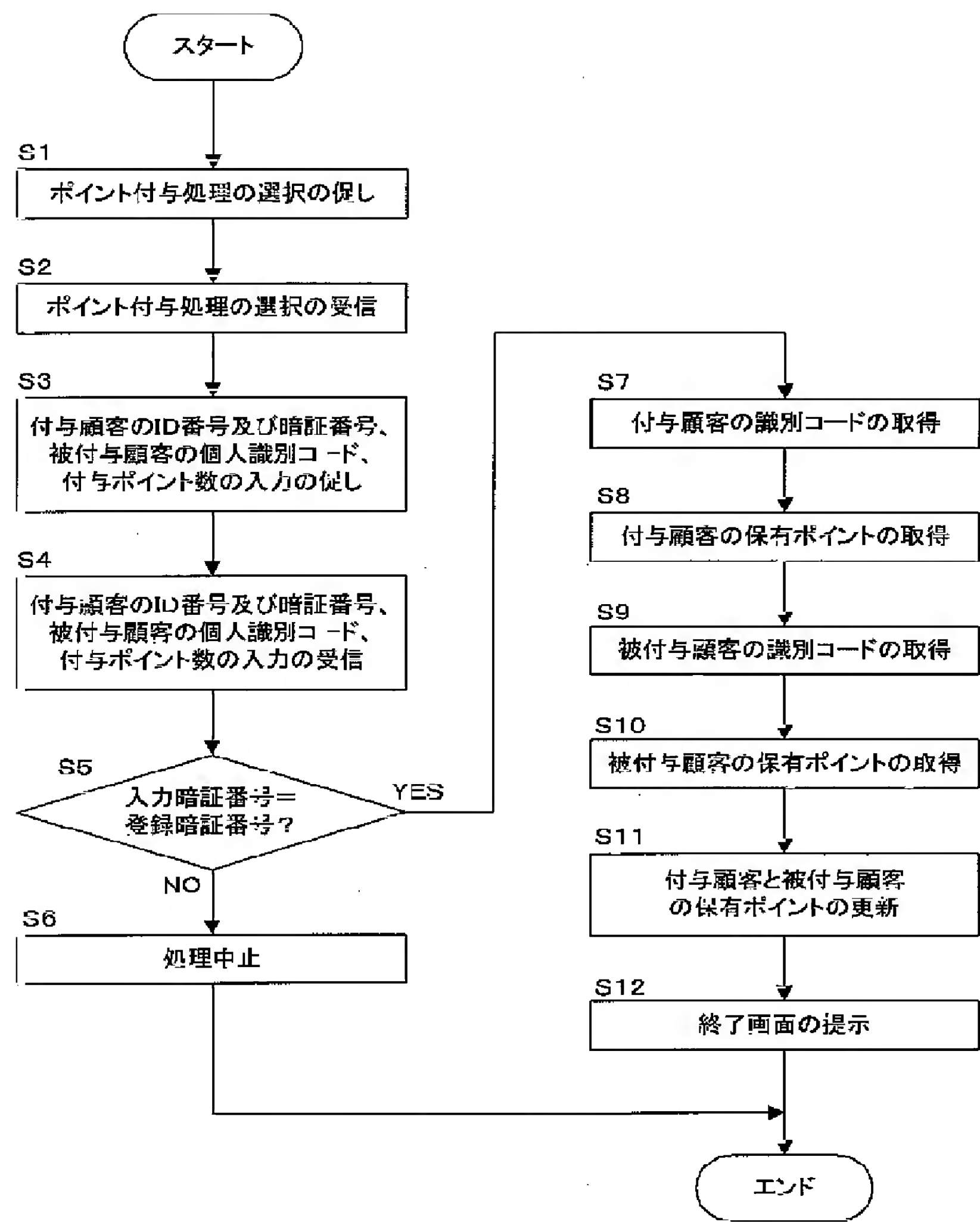
【符号の説明】

- 1 ポイント情報処理装置
- 2 記憶部
  - 21 プログラム記憶部
  - 22 設定ポイントテーブル
  - 23 顧客情報ファイル
  - 24 保有ポイントファイル
  - 25 グループファイル
  - 26 特典テーブル
- 3 演算制御部
- 4 入力部
- 5 出力部
- 6 ユーザー端末
  - 61 記憶部
  - 62 演算制御部
  - 63 入力部
  - 64 出力部
- 7 ATM
  - 71 記憶部
  - 72 演算制御部
  - 73 タッチパネル
  - 74 カード情報読込部

【図1】

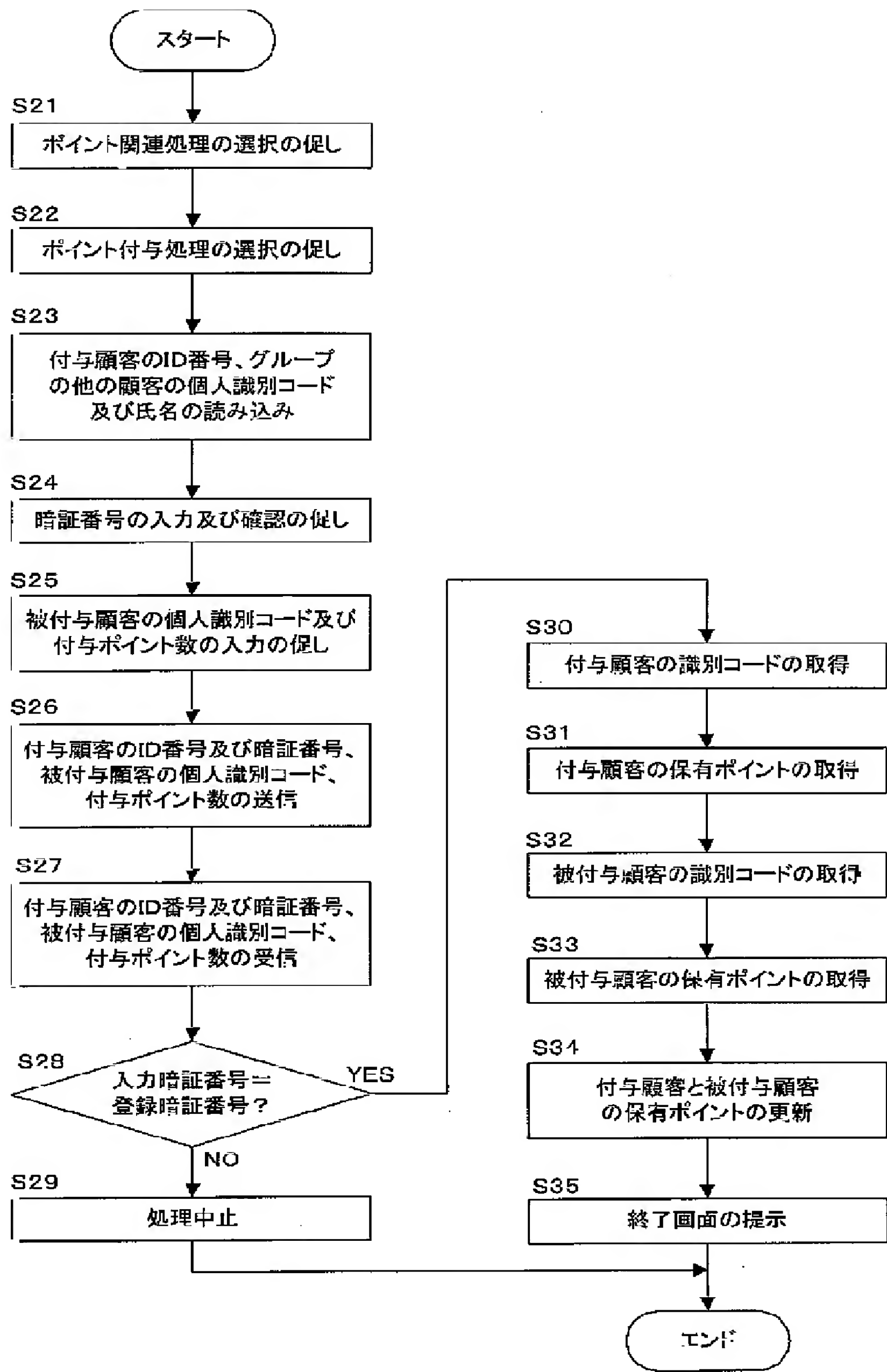


【図 2】

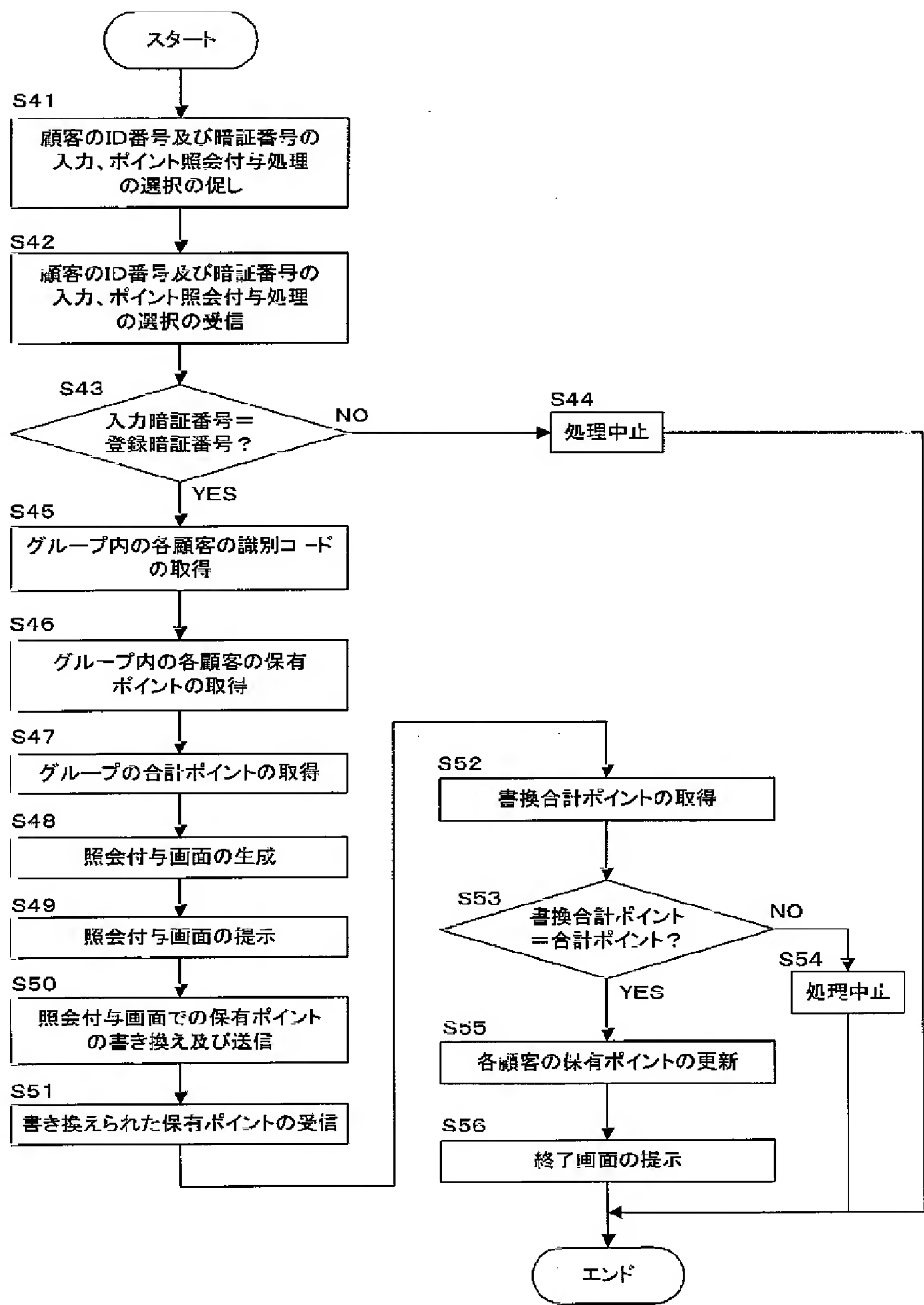




【 図 3 】



【 図 4 】



フロントページの続き

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	(参考)
G 0 6 F 17/60	3 3 0	G 0 6 F 17/60	3 3 0
	4 1 0		4 1 0 A
	Z E C		Z E C